Koning Telenet terug op de troon!

Grote internetprovi voorjaar 2003

Wij testen voortdurend de belangrijkste internetaanbieders in Vlaanderen. Elke twee weken krijg je daar een overzicht van achteraan in je Clickx. Om het half jaar doen we nog iets meer en testen we behalve de snelheid ook nog de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en bruikbaarheid van allerlei diensten.



dertest

In alfabetische volgorde gaat het om de volgende zeven internetabonnementen voor modemtoegang: Belgacom.Net en Belgacom Skynet, Planet Internet Freedom Go en Premium, Tiscali Free en Complete en VT4.net. Van de zeven modemabonnementen geven er vier je gratis toegang: Belgacom.Net, Planet Internet Freedom Go, Tiscali Free en VT4.Net. In onze test zitten ook drie modemabonnementen waarvoor je een abonnement moet betalen: Belgacom Skynet Net Comfort, Planet Internet Freedom Premium en Tiscali Complete.
Daarnaast gooien we zeven breedbandabonnementen in de arena: Belgacom Skynet ADSL Go, Planet Internet ADSL One en Mega, Tiscali ADSL, XS4All ADSL Go en ADSL Rocket plus Telenet via de teledistributiekabel. Wanadoo zit niet meer in de test, aangezien deze provider ondertussen overgenomen werd door Tiscali. Je kan momenteel geen Wanadoo abonnement meer afsluiten. We testen alle belangrijke internetaanbieders die zich richten op de particuliere markt. Er zijn nog andere bekende providers zoals Cable & Wireless, Easynet, KPN en UUnet, maar deze richten zich voornamelijk op bedrijven en horen daarom niet thuis in deze test. Voor de snelheidsresultaten van deze halfjaarlijkse test gebruiken we zoals altijd de testresultaten van het voorbije half jaar zoals die in onze database opgeslagen zitten. Je kan informatie over de hardware en software die we gebruiken voor de test én de volledige testprocedure in detail terugvinden op [www.providermonitor.be/faq].

VAKTAAL

Proxyserver: Een computer bij je internetprovider die in feite als een tussenstation fungeert tussen je eigen pc en de computer op het internet waar je een webpagina wil opvragen. Blijkt de webpagina die je hebt aangevraagd zich al op die speciale proxyserver te bevinden, dan krijg je die pagina van daaruit aangereikt en dat gaat natuurlijk een stukje sneller.

EERST EVEN DIT

Voor het downloaden van bestanden of het surfen naar sites met behoorlijk wat grafische informatie is de snelheid natuurlijk van belang, maar dat is niet het enige. In de halfjaarlijkse test houden we daarom ook rekening met andere factoren dan alleen de snelheid om een 'beste' provider te vinden. Een provider biedt zijn abonnees bijvoorbeeld allerlei diensten. Ons interesseert wat voor diensten je krijgt voor je geld en hoe de kwaliteit daarvan is. We willen ook graag weten op wat voor ondersteuning je mag rekenen als er iets fout gaat met je aansluiting op het internet. Verder bekijken we hoe de eigen website of het portaal van de provider eruit ziet en wat daarop aan informatie aangeboden wordt. Onder diensten verstaan we alles wat je ter beschikking gesteld wordt bij je abonnement. We houden rekening met de ruimte die je krijgt voor het aanmaken van je eigen webpagina. We gaan ook na of er scripts aanwezig zijn die je kan gebruiken in je eigen webpagina. Verder bekijken we of er een lokaal softwarearchief is, en of er een eigen nieuwsserver met alle mogelijke nieuwsgroepen is. Heeft de provider een chatroom? Is er een spelserver (voor Quake, Unreal of een ander spel) voor abonnees? Kan je ook vanuit het buitenland aan lokaal tarief surfen? Heeft de provider een *proxyserver* (dat kan jou als gebruiker tijd en geld besparen)?

Helpdesk

Heel belangrijk zijn de bereikbaarheid, functionaliteit en kwaliteit van de helpdesk van iedere provider. Het is één ding om als internetprovider een helpdesk te hebben die heel lange openingsuren heeft, maar hoe werkt ze in de praktijk? Daarom proberen we het één keer per jaar ook eens écht via een steekproef. We bellen de helpdesks op en leggen ze enkele testvragen voor, zonder bekend te maken dat het om een test gaat. (onze vragen vind je in het kadertje op p. 63). Neemt men vlug op, is men vriendelijk en weet men de vragen juist te beantwoorden? Elke providerhelpdesk (we hebben per provider het goedkoopste helpdesktelefoonnummer gekozen) werd door ons telefonisch gecontacteerd. We probeerden gedurende een periode van maximaal twee uur om contact te krijgen als de lijn bezet was of als we geen antwoord kregen. Als we na twee uur nog niet binnengeraakt waren, diskwalificeerden we de bewuste helpdesk. Indien contact tot stand kwam, legden we onze testvragen voor. We beoordelen de helpdeskmedewerker op contactvaardigheid, algemene houding (of de indruk die we daarvan kregen) en kennis van zaken. De helpdesk als geheel krijgt punten op beschikbaarheid (en extra punten voor openingsuren buiten de kantooruren of in het weekend), op contactkosten (hoe hoger de telefoonkosten, hoe minder punten), bereikbaarheid (hoe makkelijk of moeilijk is het om een mens aan de lijn te krijgen?) en uiteraard of onze testvragen correct beantwoord werden.
Hou bij het bekijken van de tabel met de helpdeskkwaliteitstestresultaten in gedachten dat die cijfers eigenlijk niet meer dan een momentopname zijn. Hadden we een van de andere medewerkers van de helpdesk aan de lijn gehad, dan was die misschien meer of juist minder kundig geweest en dat had de betrokken helpdesk dan een andere score opgeleverd. Wij hebben er ook begrip voor dat helpdesks waarschijnlijk karrenvrachten hulpzoekers aan de lijn krijgen en dat die zo vlug mogelijk allemaal afgehandeld moeten worden. Dat neemt niet weg dat elk van deze klanten recht heeft op een gedegen hulpverlening en die dus ook moet krijgen.

Betalen

De laatste tijd is er weer redelijk wat te lezen in de pers over een nieuwe prijzenpolitiek die diverse providers overwegen. Het probleem is dat de providers klagen dat ze geen of nauwelijks winst kunnen maken omdat hun netwerk overbelast wordt door het vele uitwisselen van bestanden en dat ongeacht de bijkomende investeringen die de providers doen om hun netwerk te versnellen. Daar zit wat in. Volgens de providers zelf en andere bronnen gebruikt 80% het netwerk van hun provider op een normale manier en bereiken zelden of nooit hun downloadlimiet. Het probleem is dus dat de overige 20% het hele netwerk van een provider vertragen en daar hebben dus ook de genoemde doorsneegebruikers last van. Als een provider dan investeert om zijn netwerk te versnellen, wordt die extra capaciteit binnen de kortste keren opnieuw opgevuld door... juist ja, die 20%. Vandaar dat heel wat providers nu hardop nadenken over een andere prijzenpolitiek voor breedbandabonnementen. Men denkt dan het meest in de richting van een tarifering die rekening houdt met de mate waarin een gebruiker het netwerk van een provi-

der belast. Hoe meer je het netwerk belast, hoe duurder je internetabonnement zal worden. Een soort rekeningsurfen, zeg maar. Zoals te voorspellen was, heeft dit soort gedachten voor heel wat vuurwerk gezorgd bij de breedbandgebruikers. Tenminste: bij hen die veel bandbreedte gebruiken, want van de rest hoor je niks. Wat ons betreft: wij geven de providers deze keer gelijk. Het is niet helemaal correct dat normale gebruikers moeten meebetalen voor het downloadgedrag van anderen.

Limieten

Maar dan graag wel alle andere limieten weg! Deze laatste opmerking gaat vooral over Telenet. In plaats van gebruikers voortdurend te willen beperken in wat ze kunnen doen, laat ze de volledige vrijheid, maar reken gewoon extra aan voor extra netwerkbelasting. Zo zou je kunnen toestaan dat breedbandabonnees hun verbinding in een netwerk mogen delen: zolang ze niet meer verbruiken, kost hen dat niets extra. Komen ze qua verbruik in een hogere categorie terecht, dan wordt het abonnement duurder. Zo kan iedereen zelf beslissen wat hij of zij bereid is te betalen voor welke diensten en wordt toch niemand beperkt in wat hij of zij kan doen op het internet.

Belgacom.Net en B

[www.belgacom.net]
[www.skynet.be]

Belgacom.Net en Belgacom Skynet vormen eenzelfde provider. De eerste dient voor gratis internettoegang en bij de tweede moet je betalen. Zoals je kan verwachten heeft een gratis account enige nadelen in vergelijking met een betalende. Dat uit zich bijvoorbeeld op het gebied van abonnementsvoorwaarden en -diensten, meegeleverde extra's en beschikbare hulp.

De website van Belgacom.Net en Skynet is een echt internetportaal en hoewel het om dezelfde portaalsite gaat, krijg je toch net iets anders op je scherm als je naar Belgacom.Net surft dan bij een bezoek aan Skynet. Al-



HELPDESKSCORES										
		BEREIKBAARHEID								
Provider	Product	Telefoonkosten*	Terugbellen (10p)	Week: >11u open (10p); >13u (15p); >14u (20p)	Zaterdag open (10p), >=4u (15p), >=8u (20p)	Zondag open (10p), >=4u (15p), >=8u (20p)	Hulp via e-mail (10p)	Hulp via providernieuwsgroep (10p)	Hulp via website (10p)	Hulp voor non-Windows (10p)
Belgacom	Belgacom.Net	0	10	10	20	0	10	10	10	10
Belgacom	Skynet Net Comfort	20	10	10	20	0	10	10	10	10
Planet Internet	Freedom Go	0	10	10	20	0	10	10	10	10
Planet Internet	Freedom Premium	0	10	10	20	0	10	10	10	10
Tiscali	Free	5	10	15	20	0	10	10	10	10
Tiscali	Complete	10	10	15	20	0	10	10	10	10
VT4	VT4.net	0	10	0	0	0	10	0	10	10
Telenet	Internet Mono	5	10	10	20	20	10	10	10	10
Belgacom Skynet	ADSL Go	20	10	10	20	0	10	10	10	10
Planet Internet	Planet ADSL One	10	10	10	20	0	10	10	10	10
Planet Internet	Planet ADSL Mega	10	10	10	20	0	10	10	10	10
Tiscali	ADSL	10	10	15	20	0	10	10	10	10
XS4All	ADSL Go	10	10	0	10	0	10	10	10	10
XS4All	ADSL Rocket	10	10	0	10	0	10	10	10	10

* gratis (20p); zonaal (10p); € 0,05/min 7p); € 0,45/min (5p); € 0,75/min (2p); meer (0p)
** Vraag 1 (Outlook Express): Volledige oplossing incl. verwijzing naar antivirussoftware 5p, Oplossing zonder verwijzing naar antivirus 2p, geen oplossing 0p
Vraag 2 (Cookies): Correcte uitleg en instelling 5p, Onvolledige uitleg met goede instelling 3p, Fouten in uitleg met goede instelling 2p, Internetopties/Privacy 1p, niets: 0p
Vraag 3 (IE sneller maken voor breedband): Register wijzigen MaxConnectionsPerServer & MaxConnectionsPer1_0Server: 5p, "Register": 2p, website of zoekmachine: 1p; niets: 0p

elgacom Skynet

Belgacom.Net Skynet Belgacom

lerlei interessante dingen zijn slechts één klik ver. Uiteraard kan je er ook terecht voor ADSL. We horen en lezen vooral veel geklaag over Skynet, maar onze testen laten zien dat dit zeker niet terecht is. Skynet ADSL geeft goede prestaties en weinig uitval. Skynet heeft het meest indrukwekkende lokale software-archief van allemaal. Ze zijn *mirror* voor diverse bekende software-archieven. Belgacom deelt ons mee dat hun nieuwsserver maar liefst 76.000 nieuwsgroepen bevat en dat berichten daarin 90 dagen lang bijgehouden worden, behalve zogenaamde '*binaries*' (de meeste alt.-groepen): die worden vier dagen bijgehouden al kunnen ze ook eerder sneuvelen als er te veel berichten in een groep zouden staan. Als je een e-mailbericht verstuurt, mag dat bij deze provider in principe maximaal 16 MB groot zijn, al kan dat veel minder zijn als de mailservers een hoge belasting kennen.

De helpdesk van Skynet laat je eerst via eenvoudige menu's kiezen wat voor soort hulp je nodig hebt, maar eindigt dan met een korte omschrijving van drie problemen waartussen je zogezegd moet kiezen zonder te zeggen dat je ook gewoon kan wachten als je een andere vraag hebt. Na een minuut of vijf kregen we Els aan de lijn. Ze was wel vriendelijk, maar heel onzeker: bij twee van de drie testvragen moest ze voortdurend andere mensen raadplegen. Onze mailproblemen waren volgens Els te wijten aan problemen van Belgacom Skynet met de eigen mailserver. Nee dus, het lag wel degelijk aan onze eigen instellingen! Ook over cookies bleek onze hulpverleenster nauwelijks iets te weten: verder dan dat je die kon instellen via 'internet-opties' en dan 'privacy' kwamen we niet. Over verschillen tussen directe (first-party) of indirecte (third-party) cookies had ze nog nooit gehoord. Bij de derde testvraag over hoe we onze internetverbinding sneller kunnen maken, vingen we eveneens bot. Els had geen flauw idee waarover we het hadden. Ze gaf wel te verstaan dat lokale instellingen onze eigen verantwoordelijkheid zijn.



VAKTAAL

Binaries: Bestanden die je aan je berichtje voor een nieuwsgroep hangt.

Mirror: Een exacte kopie van een bestaande website. Vaak worden mirrors geïnstalleerd van zeer veel gebruikte websites om de oorspronkelijke websites te ontlasten en zo de verbindingen sneller te maken.

	KWALITEIT															
Bereikbaar van bij andere provider (10p)	Starttijd telefoneren	Tijdstip menselijk contact	Einde gesprek	Extra wachttijd	Voornaam helpdesk-medewerker	Contactsnelheid: max. 5p <=5 min, -1p per 5 min, 0p >25 min	Contactindruk: vriendelijk 3p, te snel 2p, kortaf 1p, onvriendelijk 0p	Kwaliteitsindruk: kennis van zaken 3p, zelfzeker 2p, onzeker 1p, onkundig 0p	Testvraag 1 **	Testvraag 2 **	Testvraag 3 **	Strafpunten (bij hulp-weigering)	Bereikbaarheidsscore (max. 100)	Kwaliteitsscore (max. 100)	Totale helpdeskscore (max. 100)
0	14:10	14:15	14:19	00:00	Els	4	3	1	0	1	0	0	50	25	38
0	14:10	14:15	14:19	00:00	Els	4	3	1	0	1	0	0	64	25	45
10	16:42	16:46	17:05	00:15	Jan	2	3	2	2	0	2	0	50	31	41
10	16:42	16:46	17:05	00:15	?	2	3	2	2	0	2	0	50	31	41
10	15:16	15:20	15:31	00:00	Tom	5	2	2	2	1	1	0	57	36	47
10	15:16	15:20	15:31	00:00	Tom	5	2	2	2	1	1	0	61	36	49
10	15:00	15:01	15:11	00:00	Jan	5	0	2	0	1	0	-5	21	8	15
10	14:30	14:38	14:55	00:00	Steven+Lies	4	3	1	0	2	1	0	68	31	50
0	14:10	14:15	14:19	00:00	Els	4	3	1	0	1	0	0	64	25	45
10	16:42	16:46	17:05	00:15	Jan	2	3	2	2	0	2	0	57	31	44
10	16:42	16:46	17:05	00:15	Jan	2	3	2	2	0	2	0	57	31	44
10	15:16	15:20	15:31	00:00	Tom	5	2	2	2	1	1	0	61	36	49
10	14:50	14:50	15:00	00:07	David	4	3	2	4	3	2	0	43	50	47
10	14:50	14:50	15:00	00:07	David	4	3	2	4	3	2	0	43	50	47

Planet Internet

[www.planetinternet.be]

Planet Internet doet de telefoonfacturatie voor internetgebruik zelf en wel goedkoper dan Belgacom (het Tiscali Complete abonnement is nóg een stuk goedkoper). Bij het betalend abonnement Freedom Premium krijg je behoorlijk veel waar voor je geld en ook de modemwerksnelheid blijkt goed mee te vallen. Voor het ADSL-abonnement zijn de voorwaarden ook erg aantrekkelijk, al moet Planet Internet daar onder meer Belgacom Skynet duidelijk laten voorgaan. Qua prestaties valt het ook goed mee.
De Planet Internet portaalsite had ooit originele inhoud, maar omwille van besparingen heeft de provider dit afgebouwd. De site biedt nu voornamelijk links naar andere sites. We hebben ook het Planet ADSL Mega abonnement in deze test laten staan, hoewel we dat niet meer elke dag testen. Dat hebben we voor de volledigheid gedaan, maar vanaf volgende keer zullen we het laten vallen omdat het met een abonnementsprijs van € 52 per maand niet bepaald in onze categorie van basisbreedbandabonnementen thuishoort. De testresultaten waren niet slecht, maar het vergelijkbare XS4All ADSL Rocket doet het een stuk beter voor een veel lagere prijs.
Planet Internet gebruikt de nieuwsserver van Planet Technologies die – zoals zij ons meedeelden – quasi helemaal volledig is. Voor de helpdesk van Planet Internet bel je een gewoon telefoonnummer als je een ADSL-abonnement hebt en een 0902-nummer (74 eurocent per minuut) als je een modem-abonnement hebt, tenzij je een 'support subscription' van € 5 per maand genomen hebt, dan mag het weer via het gewone nummer. In elk geval noteert iemand eerst je probleem en dan belt een technische medewerker je terug voor de juiste hulp. Interessante aanpak als je snel toegang krijgt tot de eerste medewerker. Dat liep hier mis, want we kregen meteen te horen dat we 15 minuten zouden moeten wachten. We haakten in en probeerden het op een ander tijdstip nog eens. Nu duurde het nog bijna vijf minuten voordat we Jan aan de lijn kregen. Die bleek erg bereidwillig, maar helaas liep het wel wat mank met de technische bagage. Ons e-mailprobleem raakte vlug genoeg opgelost, maar Jan had geen enkel idee waarom of hoe de lijn met de inkomende-mailserver blanco geraakt kon zijn. Dat levert hem twee punten op. Bij de vraag over de cookies kregen we een halfjuist antwoord, maar stuurde Jan ons

INFORMATIE: ABONNEMENT

Provider	Product	Profiel	Website	"Doe Het Zelf" Installatie-/activatiekosten vanaf analoog	Aanschafkosten modem	Jaarabonnement	Maandelijkse effectieve of berekende werkingskosten basisabonnement
Belgacom	Belgacom.Net	V.92 modem/GRATIS	www.belgacom.net	0	ca. € 50	–	€ 30,46
Belgacom	Skynet Net Comfort	V.92 modem	www.skynet.be	0	ca. € 50	€ 74,11	€ 30,46
Planet Internet	Freedom Go	V.92 modem/GRATIS	www.planetinternet.be	0	ca. € 50	–	€ 28,01
Planet Internet	Freedom Premium	V.92 modem	www.planetinternet.be	0	ca. € 50	€ 48	€ 27,14
Tiscali	Free	V.92 modem/GRATIS	www.tiscali.be	0	ca. € 50	–	€ 30,46
Tiscali	Complete	V.92 modem	www.tiscali.be	0	ca. € 50	€ 22	€ 24,21
VT4	VT4.net	V.90 modem/GRATIS	www.vt4.net	0	ca. € 50	–	€ 30,46
Telenet	Internet Mono	breedband: kabel	www.telenet.be	€ 40	geen *	–	€ 41,95
Belgacom Skynet	ADSL Go	ADSL Go	www.skynet.be	€ 19	va. € 89	–	€ 39,54
Planet Internet	Planet ADSL One	ADSL 4M-KPN	www.planetinternet.be	€ 19	va. € 69	–	€ 39,49
Planet Internet	Planet ADSL Mega	ADSL 8M-KPN	www.planetinternet.be	€ 19	va. € 69	–	€ 52
Tiscali	ADSL	ADSL Plus	www.tiscali.be	0	ca. € 75	–	€ 35
XS4All	ADSL Go	ADSL Go	www.xs4all.be	€ 54,21	va. € 157,18	–	€ 38,6
XS4All	ADSL Rocket	ADSL 8M-KPN	www.xs4all.be	€ 54,21	va. € 157,18	–	€ 41,02

* Bij Telenet moet je een waarborg van € 50 betalen voor de modem
** Telenet geeft een downstreambandbreedte van 4 Mb/s op als officieel getal, maar dat kan plaatselijk veel meer zijn!
Opmerking: Planet Internet maakt voor ADSL One in sommige locaties gebruik van Turbo Line ADSL Go; in dat geval is het profiel 3360/128. Voor ADSL Mega is in sommige locaties ook alleen Turbo Line ADSL Plus mogelijk; in dat geval is het profiel 3360/192.



naar de verkeerde instellingenvensters. Een op zijn minst gebrekkig te noemen uitleg en niet de goede instellingen kunnen vinden levert helaas geen enkel punt op. Bij de vraag over het sneller surfen wist Jan dat het om een registerwijziging ging (en dat levert hem twee punten op), maar hij wist niet wat die wijziging precies inhield. We zijn best tevreden over de kwaliteit van de service bij Planet Internet, maar aan de technische bagage van de helpdesk mag het kennelijk nog wat sleutelen.



DE TESTVRAGEN

Voor het bepalen van de kwaliteit leggen we elke helpdesk een aantal vragen voor. Vraag 1 gaat over een probleem dat je met Outlook Express kan voorhebben als je bepaalde antivirussoftware deïnstalleert. Sommige antivirussoftware laat namelijk de instelling voor de mailserver van inkomende post in Outlook naar zichzelf wijzen om alle post zo eerst op virussen te kunnen controleren. Als je de software verwijdert, kan het zijn dat de mailinstellingen niet aangepast worden. In dat geval krijg je een situatie waarin je wel post kan versturen, maar er geen kan afhalen. Vraag 2 is iets theoretischer. We vroegen namelijk wat cookies juist zijn, hoe die een gevaar vormen voor onze privacy en welke instellingen we bij IE moeten veranderen om dat gevaar te minimaliseren. Vraag 3 gaat over het sneller maken van breedbandverbindingen met IE en dat werd in Clickx 38 besproken in een dossier.

Maandelijks volume voor basisabonnement (GB)	Downstreambandbreedte (kb/s)	Upstreambandbreedte (kb/s)	Aantal mailboxen	Aantal aliassen/mailbox	Mailboxruimte (MB)	Max. omvang van een e-mailbericht (MB)	Webruimte (MB)	Eigen nieuwsserver met ALLE nieuwsgroepen?	Locaal software-archief of Mirror	Eigen gameservers als Quake, Unreal,...	Eigen proxyserver	Lokaal internetten vanuit buitenland	V.92 toegang	ISDN 64k zonder meerkost	ISDN 128k zonder meerkost
–	64	64	1	10	4	16	10	Ja	Ja	Ja	Ja	Optie	Nee	Ja	Nee
–	64	64	1	10	50	16	20	Ja	Ja	Ja	Ja	Optie	Nee	Ja	Nee
–	128	128	1	1	20	7,5	20	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
–	128	128	5	3	20	7,5	30	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
–	128	128	1	3	10	5	30	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
–	128	128	3	3	20	5	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee, wel in de toekomst!	Ja	Ja	Ja
–	128	128	1	4	10	5	50	Nee: gebruik die van UUnet	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
10	4096**	128	2	5	50	5	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee, wel V.90	Ja	Ja
10	3360	128	1	5	50	16	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Optie	Nee	Ja	Nee
10	4000	256	5	3	20	8	50	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
15	8000	256	5	3	20	8	50	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
10	3360	128	3	3	20	5	100	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
10	3360	128	1	5	20	20	50	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja
15	8000	256	1	5	20	20	50	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja

Telenet

[www.telenet.be]

Het breedbandaanbod van Telenet liet de concurrentie jaar na jaar ver achter zich. Tot het vorig najaar van zijn troon gestoten werd door XS4All ADSL Rocket. Dit voorjaar is die situatie rechtgezet: Telenet is opnieuw de snelste breedbandaanbieder. De officiële specificatie voor het kabelabonnement is wel omlaag gezet van 10 Mb/s naar 4 Mb/s. In feite blijkt een en ander nog steeds op ongelimiteerde *Ethernet*-bandbreedte te werken en moet je die officiële specificatie dus eerder lezen als 'minstens 4 Mb/s'.



Wij horen vaak klachten van Telenet-abonnees over allerlei beperkingen die Telenet oplegt: geen internetdeling toegestaan, rigoureuze upload/download-beperkingen, verhinderen dat abonnees zelf servers draaien, enzovoorts. Telenet gaat daar alleszins veel verder in dan de meeste ADSL-providers. Niettemin vinden wij (onder meer op basis van eigen ervaring) dat de meeste Telenet-klanten hier weinig of geen last van zullen hebben. Je moet al dagelijks volledige cd's of dvd-films downloaden om tegen hun downloadlimieten aan te botsen. En zolang je geen eigen web- of andere servers thuis wil opzetten, heb je ook geen last van de poortblokkeringen. En hoewel Telenet officieel het delen van de internetverbinding verbiedt tenzij je daar een speciaal abonnement voor neemt, blijkt het probleemloos mogelijk. Je krijgt er ook geen problemen mee zolang je natuurlijk de transmissielimieten niet overschrijdt.

We kregen in het verleden regelmatig kritiek over het feit dat onze testen altijd hoge scores voor Telenet toonden, terwijl sommige mensen beweren dat hun kabelverbinding met geen stokken vooruit te branden is. Toegegeven, we hebben geen testrobots over heel Vlaanderen staan en weten dus niet hoe Telenet op elke locatie presteert. Wij testen echter twee drukke steden (Hasselt en Antwerpen) en nemen vaak steekproeven op tal van andere locaties. Op al deze locaties stellen we hetzelfde vast qua werksnelheid en connectiviteit, waardoor we onze testresultaten toch wel als representatief durven bestempelen.

Telenet splitste de nieuwsgroepen uit over twee nieuwsservers: grofweg één met enkel tekstgroepen en één met alle binaire groepen. Telenet geeft hiervoor als reden op dat het de werksnelheid van gebruikers van de niet-bi-

INFORMATIE: HELPDESK

Provider	Product	Profiel	Website	Helpdesktelefoonnummer	Telefoonkosten per minuut
Belgacom	Belgacom.Net	V.92 modem/GRATIS	www.belgacom.net	0903/99.133	€ 1,12
Belgacom	Skynet Net Comfort	V.92 modem	www.skynet.be	0800/23.451	0
Planet Internet	Freedom Go	V.92 modem/GRATIS	www.planetinternet.be	0902/88.802 *	€ 0,74
Planet Internet	Freedom Premium	V.92 modem	www.planetinternet.be	0902/88.802 *	€ 0,74
Tiscali	Free	V.92 modem/GRATIS	wwaw.tiscali.be	0900/61.666	€ 0,45
Tiscali	Complete	V.92 modem	www.tiscali.be	02/400.36.02	Zonaal
VT4	VT4.net	V.90 modem/GRATIS	www.vt4.net	070/25.01.40	€ 0,18
Telenet	Internet Mono	breedband: kabel	www.telenet.be	0900/69.000	€ 0,45
Belgacom Skynet	ADSL Go	ADSL Go	www.skynet.be	0800/23.451	0
Planet Internet	Planet ADSL One	ADSL 4M-KPN	www.planetinternet.be	02/275.27.27	Zonaal
Planet Internet	Planet ADSL Mega	ADSL 8M-KPN	www.planetinternet.be	02/275.27.27	Zonaal
Tiscali	ADSL	ADSL Plus	www.tiscali.be	02/400.36.02	Zonaal
XS4All	ADSL Go	ADSL Go	www.xs4all.be	09/269.00.51	Zonaal
XS4All	ADSL Rocket	ADSL 8M-KPN	www.xs4all.be	09/269.00.51	Zonaal

* Een Planet Support abonnement (€5/maand) geeft zonale helpdesktoegang en ze bellen en e-mailen dan ook terug

telenet

naire groepen niet wil laten lijden omwille van de populariteit van de binaire groepen. Nieuwsgroepberichten worden door Telenet minstens 3 dagen (binaire) tot maximaal een jaar bijgehouden.
De hulpfaciliteiten zijn indrukwekkend: men helpt je zo maar even zestien uur per dag (en negen uur lang in het weekend, ook op zondag!). Helaas is die hulp niet gratis: tenzij je kabelmodem de geest gegeven heeft, kom je terecht op een duur 0900-nummer tegen 45 eurocent per minuut. Daar hebben we natuurlijk rekening mee gehouden in de berekening van de scores, maar het had nauwelijks invloed op het eindresultaat van Telenet. Het duurde ongeveer acht minuten voordat we een zekere Steven aan de lijn kregen. Hij was vriendelijk, maar na de beantwoording van onze eerste vraag (overigens met een erg mooie uitleg!) haakte hij gewoon in. Misschien dacht hij dat we klaar waren? We belden terug, maar kwamen daardoor natuurlijk weer achteraan in de wachtrij terecht. Deze keer kregen we Lies aan de lijn. Die had geen kaas gegeten van cookies en moest bovendien zelf allerlei instellingen uitproberen voordat ze gevonden had hoe je die kan instellen in IE. Voor de uitleg over de verschillende soorten cookies verwees ze ons naar Google. Over het versnellen van het surfen met IE had ze wel al gehoord, maar ze wist het antwoord niet. De helpdeskmedewerkster toonde zich echter zeer bereidwillig en zocht niet alleen op de eigen Telenet website, maar ook in de Clickx archieven. Helaas vond ze het juiste antwoord niet.



VAKTAAL

Ethernet: Een standaard voor lokale netwerken. Voor ethernet worden coaxkabels, glasvezel of twisted pairkabels gebruikt.

Call-back (belt helpdesk-personeel gebruikers terug?)	Weekdagen: openingstijd	Weekdagen: sluitingstijd	Zaterdag: openingstijd	Zaterdag: sluitingstijd	Zondag: openingstijd	Zondag: sluitingstijd	Ondersteuning via e-mail	Gemiddelde antwoordtijd via e-mail	Ondersteuning via nieuwsgroep	Gemiddelde antwoordtijd via nieuwsgroep	Ondersteuning via website	Website Knowledge Base	Website FAQ	Hulpinformatie beschikbaar van buitenaf = voor gebruikers van andere providers	Bijzondere informatie
Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Ja	09:00	21:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24u	Ja	24u	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	09:00	21:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24u	Ja	24u	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	08:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Ja	Ja	Ja: Mac	Ja
Ja	08:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Ja	Ja	Ja: Mac	Ja
Ja	09:30	18:00	–	–	–	–	Ja	24u	Nee	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
Ja	09:00	22:00	09:00	17:00	09:00	17:00	Ja	24u	Ja	–	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Ja	09:00	21:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24u	Ja	24u	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	09:00	21:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24u	Ja	24u	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	08:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48u	Ja	48u	Ja	Ja	Ja	Ja: Mac	Ja
Ja	09:00	18:30	10:00	12:00	–	–	Ja	0,5u	Ja	0,5u	Ja	Ja	Ja	Ja: Mac, Linux	Ja
Ja	09:00	18:30	10:00	12:00	–	–	Ja	0,5u	Ja	0,5u	Ja	Ja	Ja	Ja: Mac, Linux	Ja

Tiscali

[www.tiscali.be]

De Italiaanse groep Tiscali is dol op overnames. Ze hebben dat in België nogal grootschalig gedaan. Als je World Online, Village Uunet en Yucom in onze testen mist, komt dat omdat dat nu allemaal Tiscali is. Wanadoo is overigens hun meest recente aanwinst. Je kan bij Tiscali, net zoals bij de andere providers, meerdere soorten betalende modemaccounts en een ADSL-abonnement krijgen. De hulpvoorzieningen zijn wat aan de magere kant en dat maakt hen iets minder geschikt voor beginnelingen. Bij de abonnementsfaciliteiten word je beter verzorgd. Het ADSL-aanbod blijkt eerder middelmatig te scoren. Het betalend modemabonnement Tiscali Complete zit helaas nog steeds niet in de providermonitor, maar het verdient een pluim omdat de werkingskosten het laagst van allemaal liggen. Je telefoonkosten voor de internetverbinding worden namelijk verrekend door Tiscali en niet door Belgacom en dat blijkt een heel goede zaak te zijn: op maandbasis levert dit de laagste werkingskosten op die we tot dusver zagen. We zijn eigenlijk verrast dat Tiscali er niet meer reclame mee maakt.

Naar de helpdesk van Tiscali kan je tegen zonaal tarief (of voor het gratis abonnement een 0903-nummer) telefoneren. Ook bij deze provider krijg je een menu waaruit je moet kiezen: 1 voor problemen met ADSL en 2 voor problemen met een ander betalend abonnement (wij hadden het 02-nummer van Tiscali gekozen). Je kan ook gewoon wachten en dan krijg je uiteindelijk wel een medewerker aan de lijn. In ons geval was dat Tom. Bij onze mailproblemen moesten we erg lang wachten voordat hij een antwoord klaar had, wel vijf minuten. Het antwoord was gelukkig wel juist, al gaf hij geen tip over de mogelijke oorzaak van het probleem.

Bij de andere twee vragen wou Tom te snel zijn en gaf alleen maar onduidelijke antwoorden. Voor de cookies kregen we wel te horen dat we die konden instellen in de internet-opties en dan privacy en bij de vraag over het versnellen van IE raadde hij ons aan een zoekmachine te raadplegen.



Provider	Product	Abonnement	Helpdesk	Portaal	Algemene provider-snelheidsscore	Gamewerksnelheid (Gamerscore)	Surfwerksnelheid (Surferscore)	Downloadwerksnelheid (Downloaderscore)	Beginners	Volgorde	Gevorderden	Volgorde	Gamers	Volgorde	Surfers	Volgorde	Downloaders	Volgorde
		EINDSCORES PER TESTCRITERIUM							EINDSCORES PER GEBRUIKERSPROFIEL									
Belgacom	Belgacom.Net	86,0	38,0	87,0	50,2	86,6	51,5	48,9	63,5	10	64,1	9	84,0	9	66,6	9	59,5	10
Belgacom	Skynet Net Comfort	94,0	45,0	87,0	50,3	86,6	51,6	49,0	67,2	8	66,5	8	86,4	8	69,0	8	62,0	8
Planet Internet	Freedom Go	76,0	41,0	65,0	48,2	83,4	49,3	47,1	56,7	13	57,3	13	78,5	13	58,7	13	54,9	13
Planet Internet	Freedom Premium	82,0	41,0	65,0	48,1	82,5	49,2	47,0	58,2	12	58,8	12	79,4	12	60,2	12	56,4	12
Tiscali	Free	80,0	47,0	80,0	49,6	85,7	50,9	48,3	62,6	11	61,6	11	82,1	11	63,8	11	57,7	11
Tiscali	Complete	89,0	49,0	80,0	49,1	84,6	50,4	47,8	65,2	9	63,7	10	83,7	10	65,9	10	59,8	9
VT4	VT4.net	64,0	15,0	9,0	48,4	85,3	50,0	46,9	36,1	14	44,7	14	72,6	14	43,6	14	47,7	14
Telenet	Internet Mono	76,0	50,0	67,0	437,7	152,4	232,1	643,4	176,2	1	272,3	1	123,9	1	151,0	1	443,1	1
Belgacom Skynet	ADSL Go	80,0	45,0	87,0	297,8	130,4	183,6	412,0	138,0	5	199,1	6	111,4	4	131,5	6	294,4	6
Planet Internet	Planet ADSL One	71,0	44,0	65,0	325,3	134,1	206,7	443,9	139,3	4	208,6	5	110,4	6	136,3	2	311,7	5
Planet Internet	Planet ADSL Mega	65,0	44,0	65,0	306,8	130,8	204,0	409,5	132,3	7	196,9	7	106,7	7	133,5	5	287,9	7
Tiscali	ADSL	82,0	49,0	80,0	347,0	137,6	190,0	504,1	152,9	2	225,8	3	116,4	2	134,0	4	354,6	3
XS4All	ADSL Go	73,0	47,0	20,0	339,3	137,0	186,8	491,7	135,8	6	210,2	4	110,7	5	118,0	7	341,2	4
XS4All	ADSL Rocket	72,0	47,0	20,0	394,3	145,9	221,4	567,1	152,0	3	240,2	2	116,2	3	135,1	3	390,0	2

	Abonnement	Helpdesk	Portaal	Algemene provider-snelheidsscore	Gamewerksnelheid	Surfwerksnelheid	Downloadwerksnelheid
Weging BEGINNERS	25%	25%	20%	30%	–	–	–
Weging GEVORDERDEN	25%	5%	15%	55%	–	–	
Weging GAMERS	25%	5%	5%	–	65%	–	–
Weging SURFERS	25%	5%	20%	–	–	50%	–
Weging DOWNLOADERS	25%	5%	5%	–	–	–	65%

(Abonnement, Helpdesk en Portaal: punten op 100, andere scores geen beperking)

Meer uitgebreide info vind je on line op [www.clickxmagazine.be]

XS4ALL



[www.xs4all.be]



XS4All stootte vorig jaar Telenet van de troon en werd bekender in Vlaanderen. Volgens onze metingen haal je uitstekende doorvoersnelheden met hun ADSL-aanbod, maar helaas scoren ze niet zo goed op de andere parameters van de test. De abonnementsvoorwaarden zijn nogal schriel, de helpdesk is slechts heel beperkt telefonisch bereikbaar en de website is geen portaal.
Als je alleen maar geïnteresseerd bent in rauwe prestaties blijft XS4All een goede keuze. Bij XS4All draaiden we een gewoon telefoonnummer voor de helpdesk en kregen we te horen dat we nog zeven minuten wachttijd zouden hebben. We hebben dan maar ingehaakt en het op een ander ogenblik opnieuw geprobeerd. De tweede keer raakten we wel vrijwel onmiddellijk binnen. De e-mailvraag kreeg een interessante aanpak. Zo liet 'David' ons 'telnetten' naar poort 110 van het adres van de POP3-mailserver van XS4All, wat meteen aantoont of je überhaupt kan babbelen met die server of niet. Het lijkt ons wel wat te hoog gegrepen voor het gros van de internetgebruikers. Toen hij uiteindelijk ontdekte dat de instelling van de server voor inkomende post een leeg veld bevatte, werd een en ander fluks rechtgezet en hij vermeldde zelfs dat het aan antivirussoftware kon liggen. Helaas ging hij hier een ietsje de mist in omdat hij verwees naar het uitvoeren van antivirusupdates (we zien echt niet in hoe dat mogelijk zou zijn) en niet naar een mogelijk probleem bij het deïnstalleren van dergelijke software. Daarom hebben we één puntje afgetrokken en 4 in plaats van 5 punten toegekend op dit antwoord.
Bij vraag 2 kregen we wel te horen wat cookies zijn, maar niet wat de verschillen zijn en hoe dit precies invloed kan hebben op iemands privacy. De helpdeskmedewerker dacht verder dat je de cookie-instellingen kan regelen via internet-opties en beveiliging: nee dus, het moet 'privacy' zijn.
Bij vraag 3 stelde de hulpverlener het wijzigen van de MTU-waarde in het register voor, maar dat wordt door Windows XP al juist ingesteld en heeft dus geen zin. Daarna kwam hij met het voorstel de proxyserver van XS4All te gebruiken. Aardig, maar niet bepaald wat we in gedachten hadden. De medewerker wist nog wel dat er allerlei instellingen in het register waren, maar kon geen specifieke details geven. Dat vonden we twee punten waard. Even later kregen we nog een e-mail met meer volledige instructies over hoe ons systeem te versnellen door MTU aan te passen. Echter nog steeds geen piep over het aantal gelijktijdige connecties in IE en dus geen extra punten.

VT4.net



[www.vt4.net]

De televisiezender VT4 biedt via UUnet gratis internet aan. Kennelijk is dat voornamelijk voor de naambekendheid bedoeld, want je krijgt niet veel bij het abonnement. Er is zo weinig hulp beschikbaar dat VT4.net de laagste hulpscore behaalde. Op het gebied van abonnementsvoorwaarden word je ook al niet verwend. In feite haalt VT4.net over de hele lijn de laagste scores. We kunnen dit abonnement dus niet aanbevelen. De helpdesk van VT4.net is te bereiken via een redelijk goedkoop 070-nummer. We kregen een zekere Jan aan de lijn, die tot onze verrassing ontkende dat we een probleem met onze e-mails hadden! Toen bleek dat we nog meer vragen hadden, werd hij zelfs vrij grof. Hij vermoedde duidelijk dat het om een test ging en bleek dat dus allerminst op prijs te stellen. Hulp kregen we verder nauwelijks meer en op een gegeven moment liet hij zich zelfs ontvallen dat hij "ons wel verder zou helpen als we een echte gebruiker waren". Dus hebben we er maar een eind aan gebreid. Sorry VT4, maar dit kan dus echt niet. We verwachten uiteraard dat een gebruiker fatsoenlijk geholpen wordt, maar je zou toch denken dat je extra je best doet als je vermoedt dat je getest wordt?!?

— Johan Zwiekhorst —

ALGEMENE CONCLUSIE

Telenet heeft zich herpakt en staat weer rotsvast op nummer één in alle categorieën. Wie nummer twee is, hangt af van wat je interesseert. Als je een beginneling bent of graag gamet, is Tiscali de nummer twee. Voor surfen is Planet Internet dat en voor downloaden XS4All ADSL Rocket. De nummer drie varieert tussen Tiscali en XS4All ADSL Rocket afhankelijk van de categorie. De meest onaantrekkelijke breedbandprovider lijkt Planet ADSL Mega – al maken we een voorbehoud omdat de snelheidstesten niet courant zijn en hen daarom mogelijk zouden kunnen benadelen. Vandaar dat we voor de volgende test Planet ADSL Mega zullen uitsluiten: we vinden het sowieso te duur voor een gewone eindgebruiker. Laten we Planet ADSL Mega even buiten beschouwing, dan duikt Belgacom Skynet – enigszins tot onze verrassing, moeten we bekennen – het meest op als ADSL-provider die nog wat werk voor de boeg heeft.
Heb je de pech dat je geen breedband kan krijgen, dan blijft alleen de modemtoegang over. De diverse providers hebben de faciliteiten en abonnementsvoorwaarden voor gratis toegang redelijk beperkt gehouden, zodat vaak een betalend abonnement een betere keuze blijkt. De meest indrukwekkende modemprovider over de hele lijn is Skynet 'Net Comfort', dus voor alle categorieën. Daarna blijken Tiscali Complete en Belgacom.Net de beste keuzes te zijn. Op Belgacom.Net na zijn dat dus betalende accounts. De beste gratis abonnementen komen van Belgacom.Net en Tiscali Free. De minst aantrekkelijke modemprovider is VT4.net. Meer details vind je in de tabellen.